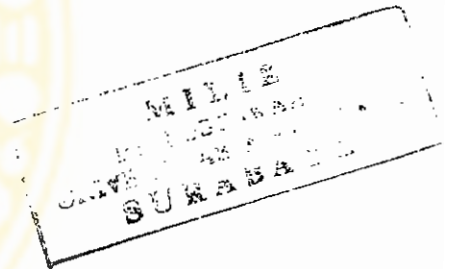


PERANAN ROOM SUPERVISOR DI HOTEL

(STUDI DESKRIPTIF TENTANG PERANAN ROOM SUPERVISOR DALAM PENGECEKAN
LINEN SPOT PADA SAAT KAMAR VACANT DI HOTEL SHERATON SURABAYA)

TUGAS AKHIR



OLEH :

SITI AISIYAH

NIM : 079810492-S

PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A

2001

PERANAN ROOM SUPERVISOR DI HOTEL

**(STUDI DESKRIPTIF TENTANG PERANAN ROOM SUPERVISOR DALAM PENGECEKAN
LINEN SPOT PADA SAAT KAMAR VACANT DI HOTEL SHERATON SURABAYA)**

TUGAS AKHIR

**Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D-III Pariwisata
Universitas Airlangga Surabaya**



OLEH :

SITI AISIYAH

NIM : 079810492-S

**PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**

2001

LEMBAR PERSETUJUAN

Setuju untuk diujikan
Surabaya, 14 Desember 2001

Dosen Pembimbing



Sri Endah Nurhidayati S. Sos.
NIP. 132 208 715

Tugas akhir ini telah dipertahankan dihadapan panitia penguji
pada: tanggal 25 januari 2002.

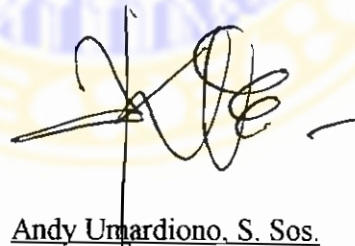
Panitia penguji terdiri dari :

Dosen penguji I



Sri Endah Nurhidayati, S.Sos.
NIP. 132 208 715

Dosen penguji II



Andy Umardiono, S. Sos.
NIP. 132 230 985

Abstraksi

Industri pariwisata sebagai salah satu industri yang menjanjikan, sesuai dengan perkembangan jaman pariwisata telah memberikan sumbangan perekonomian yang cukup besar salah satunya adalah industri perhotelan yang banyak sekali menyerap tenaga kerja.

Perhotelan sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, selalu berusaha meningkatkan pelayanan guna mengatasi persaingan yang semakin tinggi yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan mutu hotel. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengunjung yang menginap dihotel Sheraton Surabaya. Untuk mencapai kepuasan tamu, pihak hotel berusaha meningkatkan mutu melalui mekanisme dan cara yang benar. Dalam hal ini peneliti akan mengambil masalah yaitu bagaimana sistem kerja room supervisor dalam pengecekan linen spot dikamar dan mekanisme yang diterapkan sudah benar dan sesuai dengan prosedur atau belum.

Penulis melakukan penelitian ini berlokasi di hotel Sheraton Surabaya penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang menghasilkan data deskriptif yang berupa informasi tertulis atau lisan dari orang-orang yang mempunyai hubungan dengan room supervisor melalui perilaku yang diamati serta dari penggunaan bahan dokumen yang berhubungan dengan fokus penelitian. Sedangkan untuk mendapatkan data mengenai mekanisme pengecekan kamar oleh room supervisor, peneliti memperolehnya melalui informan-informan yang terdiri dari room supervisor dan room attendant. Teknik pengumpulan data yang penulis buat dengan penggunaan bahan dokumen berupa buku-buku referensi, wawancara, dan observasi yang mana penulis melakukan pendekatan langsung ke lapangan, penelitian adalah suatu usaha mengumpulkan mencatat dan menganalisis data dan fakta dari suatu masalah.

Mekanisme pengecekan kamar yang benar adalah yang sesuai dengan standart operating procedure yang telah ditetapkan dimana untuk mendapatkan hasil yang maksimal dengan bekerja seefisien mungkin. Pergantian linen dalam suatu hotel seharusnya dilakukan secara berkala untuk mencegah kurangnya persediaan linen jika hotel dalam tingkat hunian tinggi.